



**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DEL
MUNICIPIO DE TLALNELHUAYOCAN,
VERACRUZ**

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
SERVICIOS MUNICIPALES**



Introducción

El presente manual tiene como finalidad precisar las atribuciones y funciones administrativas de los servidores públicos adscritos al área de Servicios Municipales para el adecuado desempeño de las actividades, se dan a conocer las relaciones de jerarquía que guarda, describiendo específicamente el puesto y delimitando de manera puntual las funciones y habilidades de este, logrando con esto el ahorro de tiempo y esfuerzo en su ejecución evitando la repetición de instrucciones y directrices.

Este manual está dirigido a todos los servidores públicos adscritos al área de Servicios Municipales, que deseen conocer el funcionamiento organizacional de esta oficina, pero primordialmente al de nuevo ingreso, como medio de integración y orientación para facilitarle su incorporación e inducción al trabajo.

Con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal adscritos al área de Servicios Municipales y las unidades administrativas, considerando los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno u otro género.

Es importante señalar que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones cuando la estructura presente cambios, con la finalidad que siga siendo un instrumento actualizado y eficiente



Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Norma Oficial Mexicana NOM-083-ECOL-1996, que establece las condiciones que deben reunir los sitios destinados a la disposición final de los residuos sólidos municipales.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Normas Oficiales Mexicanas relativas a aspectos ecológicos y ambientales.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Estatal de Protección al Medio Ambiente.
- Ley de Prevención y Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos y de Manejo Especial para el Estado de Veracruz.
- Ley número 921 que regula el Servicio de Limpia Pública en los municipios del Estado de Veracruz que no cuentan con reglamentación en la materia.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.



- Ley para la Tutela de los Datos Personales en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Estatal del Servicio Civil de Veracruz.
- Ley de Aguas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Orgánica del Municipio Libre

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Bando de Policía y Buen Gobierno.
- Código de conducta.
- Código de Ética.
- Reglamento Interior.



Misión, Visión y Valores

Misión:

Programar de manera eficiente el servicio de la limpia pública, para la recolección, traslado, tratamiento y disposición de los residuos sólidos, conjuntamente con el barrido de calles y avenidas a fin de que nuestro Municipio permanezca libre de basura y sea un atractivo visual, tanto para el turista como para los habitantes de esta ciudad. Asimismo, asumir la responsabilidad del alumbrado público y agua potable para satisfacer las necesidades de los habitantes. Fortalecer los lazos de comunicación con la ciudadanía con el objeto de brindar un servicio público eficiente con calidad y amabilidad.

Visión:

Permanecer como un área de conservación ambiental, realizando el servicio de recolección y barrido de manera oportuna para mantener la ciudad siempre limpia.

Lograr que nuestro municipio cuente con los mejores equipos humanos y materiales para llevar a cabo el servicio de alumbrado público, y así mismo el servicio mejore la calidad de vida de los habitantes de Tlalnelhuayocan.

Valores:

Gratitud: Los servidores públicos reconocerán que la sociedad ha depositado su confianza en ellos, correspondiendo con agradecimiento todos aquellos beneficios que se desprendan del desempeño de sus funciones.



Humildad: Los servidores públicos de Tlalnahuayocan deberán actuar con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad.

Trato Humano: El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

Responsabilidad: Cumplir con la máxima diligencia en el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión. Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

Lealtad: Los servidores públicos aceptan los vínculos implícitos en su adhesión a la Administración a la que pertenece, de tal modo que refuerza y protege, en su trabajo cotidiano el conjunto de valores que aquélla representa.



Atribuciones

- I. Vigilar que los desechos y desperdicios que se generen en los tianguis, los mercados y los espacios públicos sean recolectados oportunamente por quienes los generen.
- II. Llevar a cabo los operativos de limpieza en días festivos, manifestaciones y festividades cívicas.
- III. Atender y dar seguimiento a los reportes que en materia de aseo público sean recibidos por el Ayuntamiento.
- IV. Vigilar el saneamiento de lotes baldíos con cargo a sus propietarios o poseedores, así como la limpia de vasos reguladores, canales y pasos a desnivel del municipio.
- V. Coordinar, verificar, supervisar, calificar e imponer las sanciones por infracciones que se cometan a los Reglamentos de la materia y a los demás ordenamientos cuya aplicación sea de su competencia, auxiliándose, en su caso, de la fuerza pública para hacer cumplir sus determinaciones.
- VI. Establecer convenios con instituciones académicas, con el objeto de fortalecer, promover y fomentar la investigación, educación y la divulgación de información sobre el manejo y disposición sustentable de los residuos sólidos.
- VII. Realizar las tareas de mantenimiento, conservación y/o restauración de las redes hidráulicas del Municipio de Tlalnahuayocan.



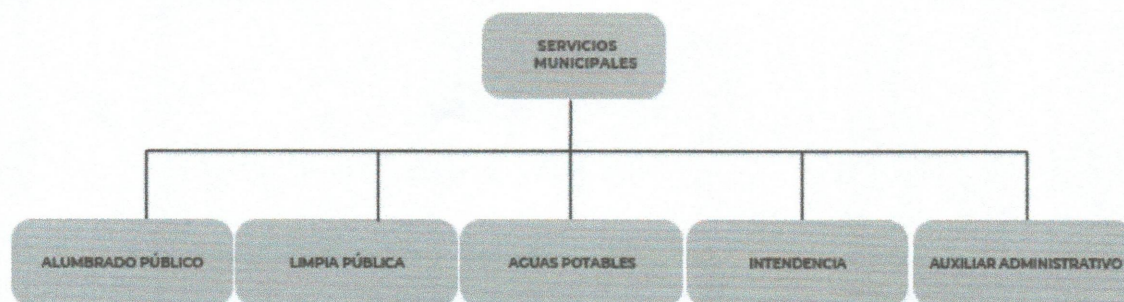
- VIII. Proponer a la Presidenta Municipal las políticas públicas, programas y acciones que en materia de alumbrado público deberán regir al municipio, dentro de los lineamientos establecidos en el programa municipal de desarrollo.
- IX. Recomendar y asesorar a la Presidenta Municipal sobre posibles acuerdos, convenios de colaboración con las autoridades estatales y federales para realizar acciones de apoyo de alumbrado público.
- X. Proponer a la Presidenta Municipal sobre la planeación, programación y aplicación de recursos y seguimientos de las obras de construcción, ampliación, mantenimiento, rehabilitación y mejora en infraestructura, equipo e instalaciones.
- XI. Proponer acciones de formación, actualización y capacitación del personal a su cargo.
- XII. Las demás que le delegue el Ayuntamiento y la Presidenta Municipal y las que expresamente le señalen los ordenamientos legales aplicables.



Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Titular del área de Servicios Municipales	1	X	
Encargados de alumbrado público	2	X	
Encargados de limpia pública	9	X	
Encargados de aguas potables	2	X	
Encargado de intendencia	1	X	
Auxiliar Administrativo	1	X	

Organigrama específico



Objetivo General

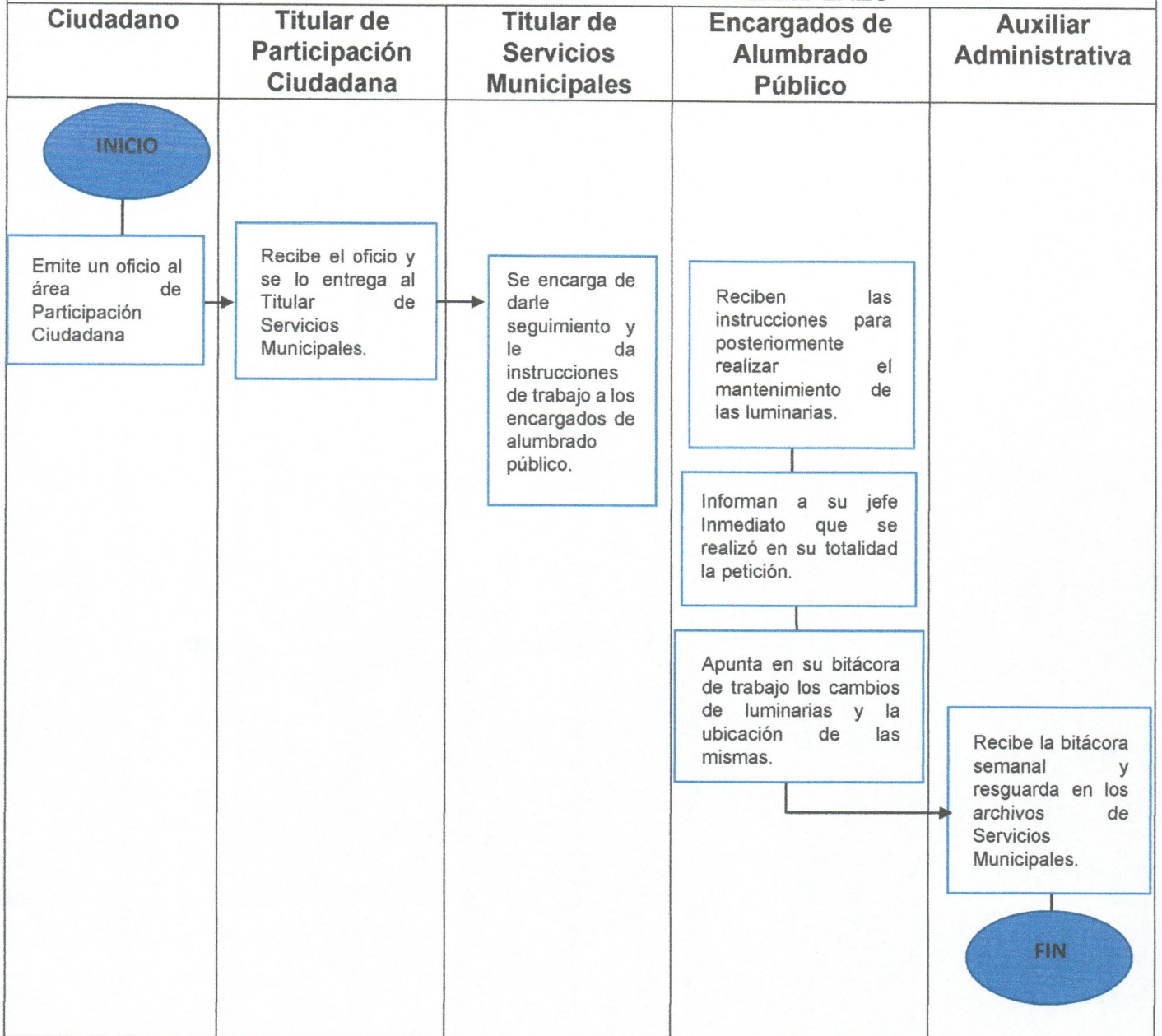
Mantener los espacios urbanos y rurales libres de residuos sólidos en las vías públicas y espacios abiertos, formar ciudadanos responsables y promover actividades que fomenten el cuidado y limpieza de nuestro entorno. El propósito principal es el de una iluminación eficiente en las vías públicas; avenidas, calles, bulevares, plazas, jardines, canchas deportivas, realizando para ello la instalación, mantenimiento y reposición de las partes dañadas a través de los procedimientos operativos. Asimismo, realizar las tareas de mantenimiento, conservación y/o restauración de las redes hidráulicas del Municipio de Tlalnelhuayocan.

DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	1
PROCEDIMIENTO	MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS Y REEMPLAZO.		
OBJETIVO			
Es el conjunto de acciones encaminadas a otorgar a la población del Municipio el servicio de iluminación de las vías, parques y espacios de libre circulación con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.			
ALCANCE			
Todo el municipio			
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> • La ciudadanía reporta las luminarias descompuestas de su comunidad. • Escuelas o instituciones públicas también reportan o piden apoyo por algún problema de luminarias o instalaciones eléctricas. • Las peticiones se llevarán a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos. 			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Ciudadano	1	Emite un oficio al área de Participación Ciudadana.	
Titular de Participación Ciudadana	2	Recibe el oficio y se lo entrega al Titular de Servicios Municipales.	
Titular de Servicios Municipales.	3	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo a los encargados de alumbrado público.	
Encargados Alumbrado público	4	Reciben las instrucciones para posteriormente realizar el mantenimiento de las luminarias.	
Encargados Alumbrado público	5	Informan a su jefe inmediato que se realizó en su totalidad la petición	
Encargados Alumbrado público	6	Apunta en su bitácora de trabajo los cambios de luminarias y la ubicación de las mismas	
Auxiliar Administrativa	7	Recibe la bitácora semanal y resguarda en los archivos de servicios municipales.	



DIAGRAMA DE FLUJO

MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS Y REEMPLAZO

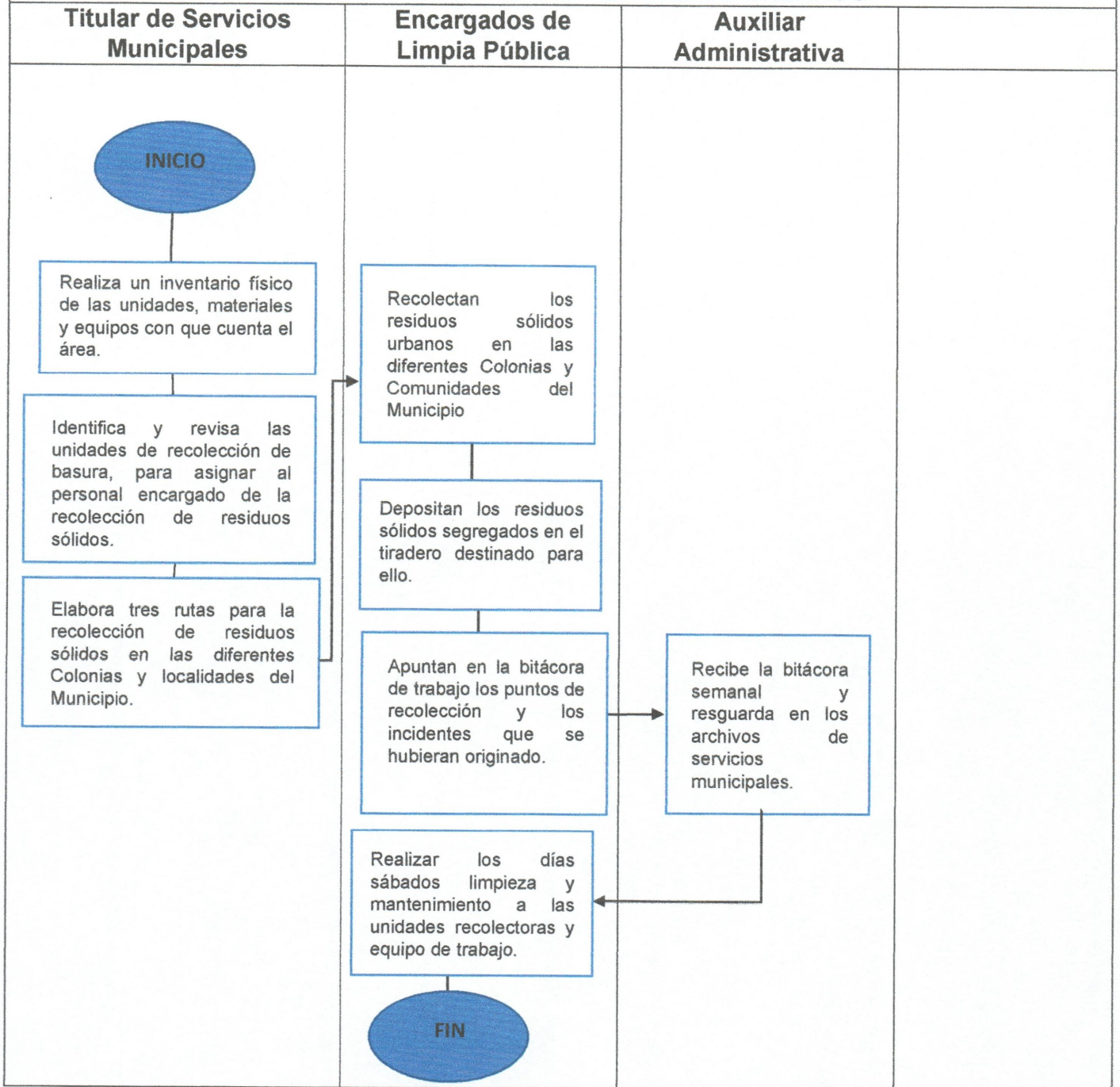


DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	2
PROCEDIMIENTO	RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS		
OBJETIVO			
Efectuar la recolección de basura en calles y localidades del municipio de Tlalnahuayocan.			
ALCANCE			
Todo el municipio			
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> Se elaborará un calendario fijo de recolección de basura, dividido en tres rutas donde se abarquen todas las colonias y localidades del municipio. 			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Titular de Servicios Municipales.	1	Realiza un inventario físico de las unidades, materiales y equipos con que cuenta el área.	
Titular de Servicios Municipales.	2	Identifica y revisa las unidades de recolección de basura, para asignar al personal encargado de la recolección de residuos sólidos	
Titular de Servicios Municipales.	3	Elabora tres rutas para la recolección de residuos sólidos en las diferentes Colonias y localidades del Municipio	
Encargados Limpia Pública	4	Recolectan los residuos sólidos urbanos en las diferentes Colonias y Comunidades del Municipio	
Encargados Limpia Pública	5	Depositán los residuos sólidos segregados en el tiradero destinado para ello.	
Encargados Limpia Pública	6	Apuntan en la bitácora de trabajo los puntos de recolección y los incidentes que se hubieran originado.	
Auxiliar administrativo	7	Recibe la bitácora semanal y resguarda en los archivos de servicios municipales.	
Encargados Limpia Pública	8	Realizar los días sábados limpieza y mantenimiento a las unidades recolectoras y equipo de trabajo.	



DIAGRAMA DE FLUJO

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

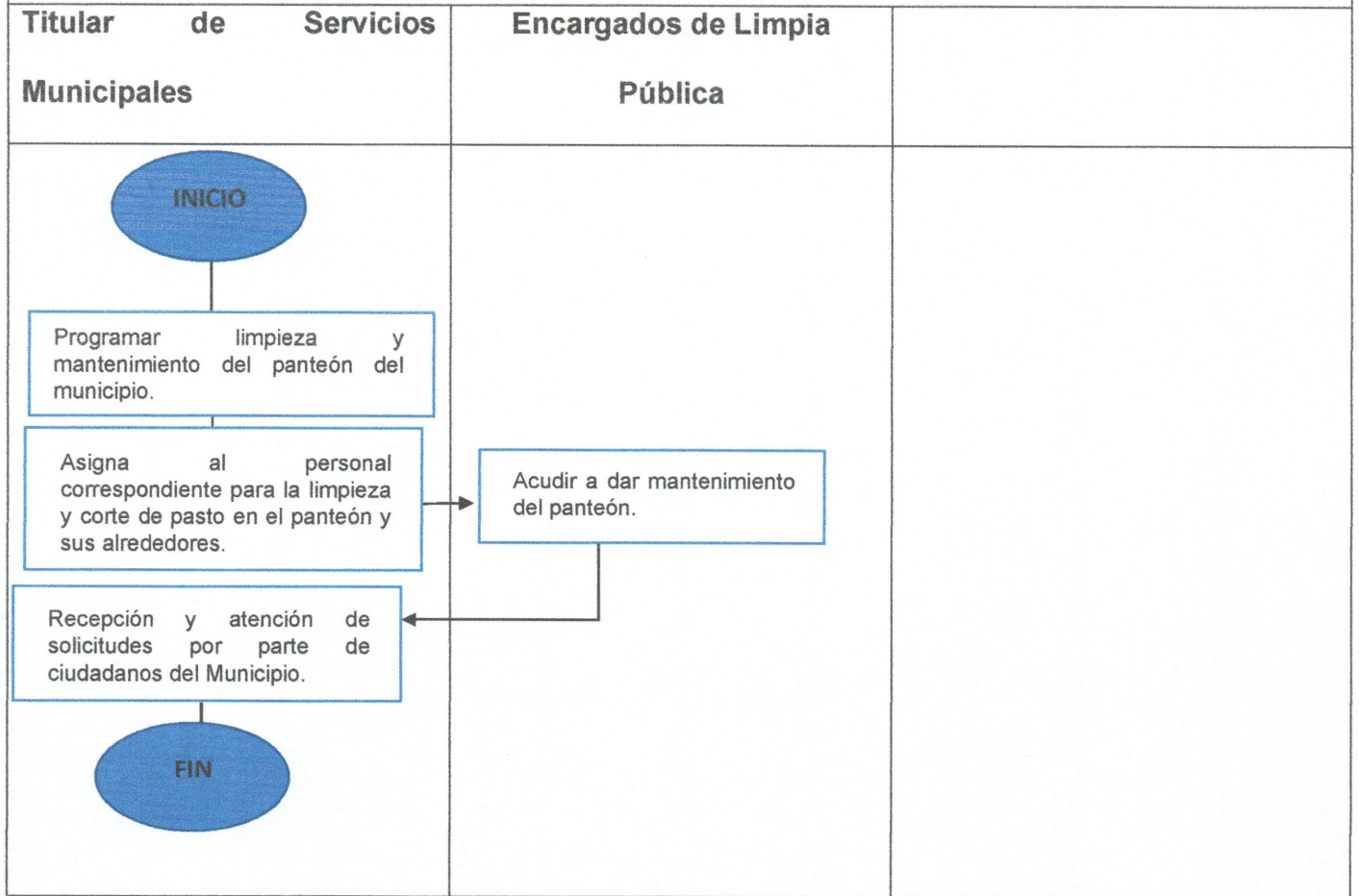


DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	3
PROCEDIMIENTO	MANTENIMIENTO DE PANTEONES		
OBJETIVO			
Mantener en óptimas condiciones el panteón del Municipio.			
ALCANCE			
Personal de Limpia Pública comisionados para ello.			
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Se elaborará un calendario fijo de para el mantenimiento del Panteón Municipal. • Se designará al personal adscrito a limpia pública. 			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Titular de Servicios Municipales.	1	Programar limpieza y mantenimiento del panteón del municipio.	
Titular de Servicios Municipales.	2	Asigna al personal correspondiente para la limpieza y corte de pasto en el panteón y sus alrededores	
Encargados Limpia Pública	3	Acudir a dar mantenimiento del panteón.	
Encargados Limpia Pública	4	Recepción y atención de solicitudes por parte de ciudadanos del Municipio.	



DIAGRAMA DE FLUJO

MANTENIMIENTO DE PANTEONES



DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	4
PROCEDIMIENTO	MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES MUNICIPALES		
OBJETIVO			
Lograr que nuestro Municipio tenga un aspecto de orden y limpieza, y que los visitantes se lleven una buena impresión.			
ALCANCE			
Todos los parques y jardines de la cabecera municipal.			
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> Se elaborará un calendario fijo de recolección de basura, dividido en tres rutas donde se abarquen todas las colonias y localidades del municipio. 			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Titular de Servicios Municipales.	1	Calendarizar el mantenimiento, poda y cuidado de parques y jardines ubicados en la Cabecera Municipal y Comunidades.	
Titular de Servicios Municipales.	2	Asignar el personal correspondiente para atender el mantenimiento, poda y cuidado de parques y jardines.	
Encargados Limpia Pública	3	Acudir a dar mantenimiento a parques y jardines.	
Encargados Limpia Pública	4	Recepción y atención de solicitudes por parte de ciudadanos del Municipio.	



DIAGRAMA DE FLUJO

MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES MUNICIPALES

Titular de Servicios Municipales

Encargados de Limpia Pública



Calendarizar el mantenimiento, poda y cuidado de parques y jardines ubicados en la Cabecera Municipal y Comunidades.

Asignar el personal correspondiente para atender el mantenimiento, poda y cuidado de parques y jardines.

Recepción y atención de solicitudes por parte de ciudadanos del Municipio.



Acudir a dar mantenimiento a parques y jardines.

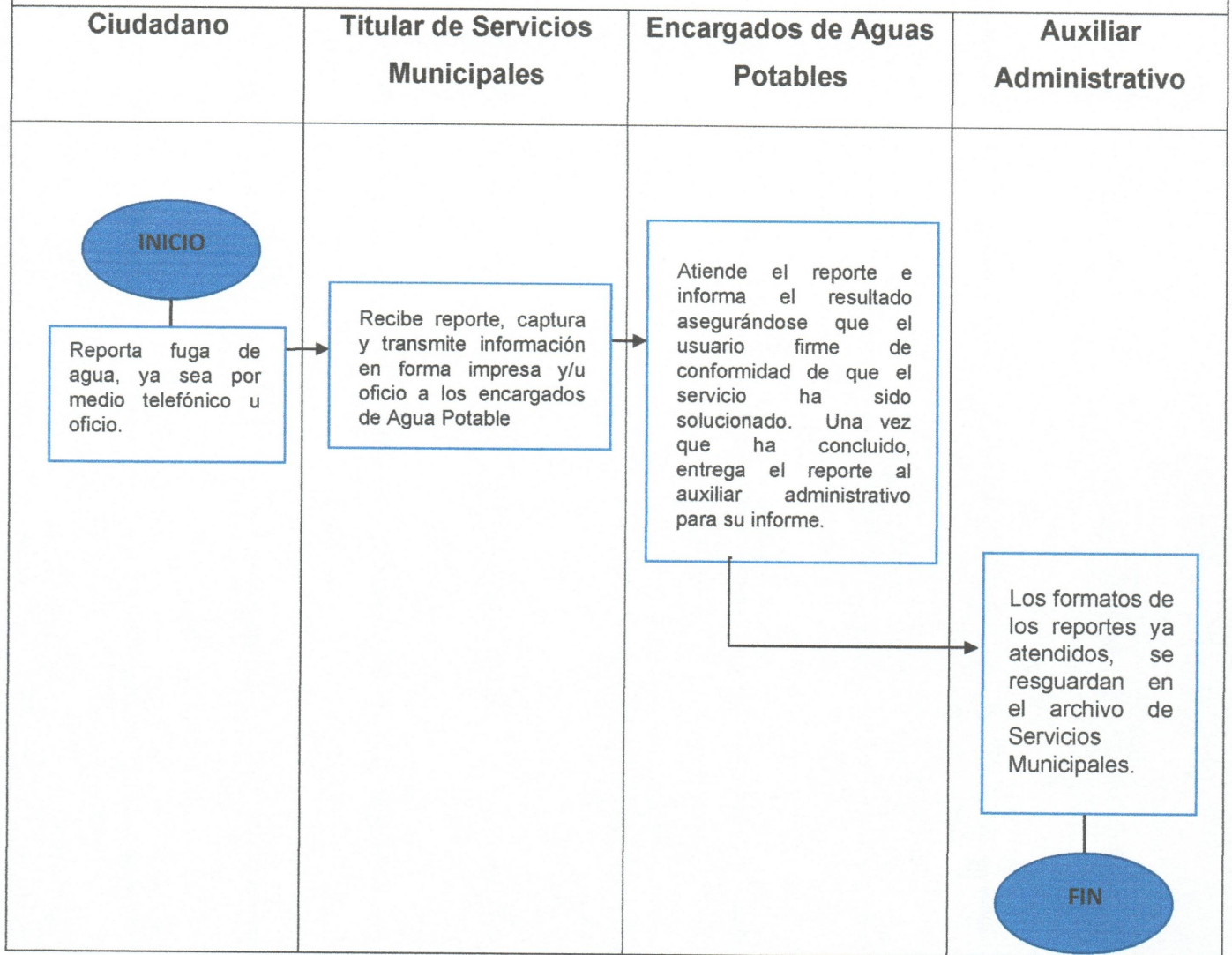


DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	5
PROCEDIMIENTO	REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE		
OBJETIVO			
Atender de manera inmediata los reportes por fugas de agua potable informadas por la ciudadanía de las comunidades y/o mediante las revisiones a la red hidráulica.			
ALCANCE			
El presente procedimiento aplica a toda la red hidráulica del Municipio de Tlalnahuayocan.			
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar un servicio de calidad • Satisfacer las necesidades de los usuarios. • Establecer comunicación entre el personal de oficina y encargados aguas potables para la canalización de reportes, garantizando el compromiso e impulsando la mejora continua del servicio. • Dar atención amable a la ciudadanía y garantizar soluciones. 			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Ciudadano	1	Reporta fuga de agua, ya sea por medio telefónico u oficio.	
Titular de Servicios Municipales	2	Recibe reporte, captura y transmite información en forma impresa y/u oficio a los encargados de Agua Potable.	
Encargados Aguas Potables	3	Atiende el reporte e informa el resultado asegurándose que el usuario firme de conformidad de que el servicio ha sido solucionado. Una vez que ha concluido, entrega el reporte al auxiliar administrativo para su informe.	
Auxiliar Administrativo	4	Los formatos de los reportes ya atendidos, se resguardan en el archivo de Servicios Municipales.	



DIAGRAMA DE FLUJO

REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE



DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	6
PROCEDIMIENTO	CONTRATACIÓN E INSTALACIÓN DE HIDRO TOMA DE AGUA POTABLE Y DRENAJE.		
OBJETIVO			
Establecer un mecanismo que permita atender de forma inmediata la contratación e instalación de la hidro toma de agua potable y drenaje de uso doméstico y no doméstico.			
ALCANCE			
Aplica en las zonas en las que el H. Ayuntamiento tiene y/o cuenta con red hidráulica de agua potable y red sanitaria de drenaje y alcantarillado.			
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar un servicio de calidad • Satisfacer las necesidades de los usuarios. • Establecer comunicación entre el personal de Servicios Municipales y Secretaría del H. Ayuntamiento, para la canalización de reportes, garantizando el compromiso e impulsando la mejora continua del servicio de agua potable. 			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Ciudadano	1	Solicita toma de agua y/o drenaje.	
Secretario del H. Ayuntamiento	2	Le informa los requisitos y el costo por los derechos de conexión de agua potable y drenaje, y le solicita al usuario llene el formato de solicitud de contratación y conexión de toma de agua potable y/o drenaje, para su inspección para su factibilidad.	
Secretaría del H. Ayuntamiento	3	Turna solicitud al Titular de Servicios Municipales para su revisión.	
Titular de Servicios Municipales	4	Recibe solicitud para su revisión de factibilidad, y gira instrucciones a los Encargados de Agua Potable para realizar la inspección.	

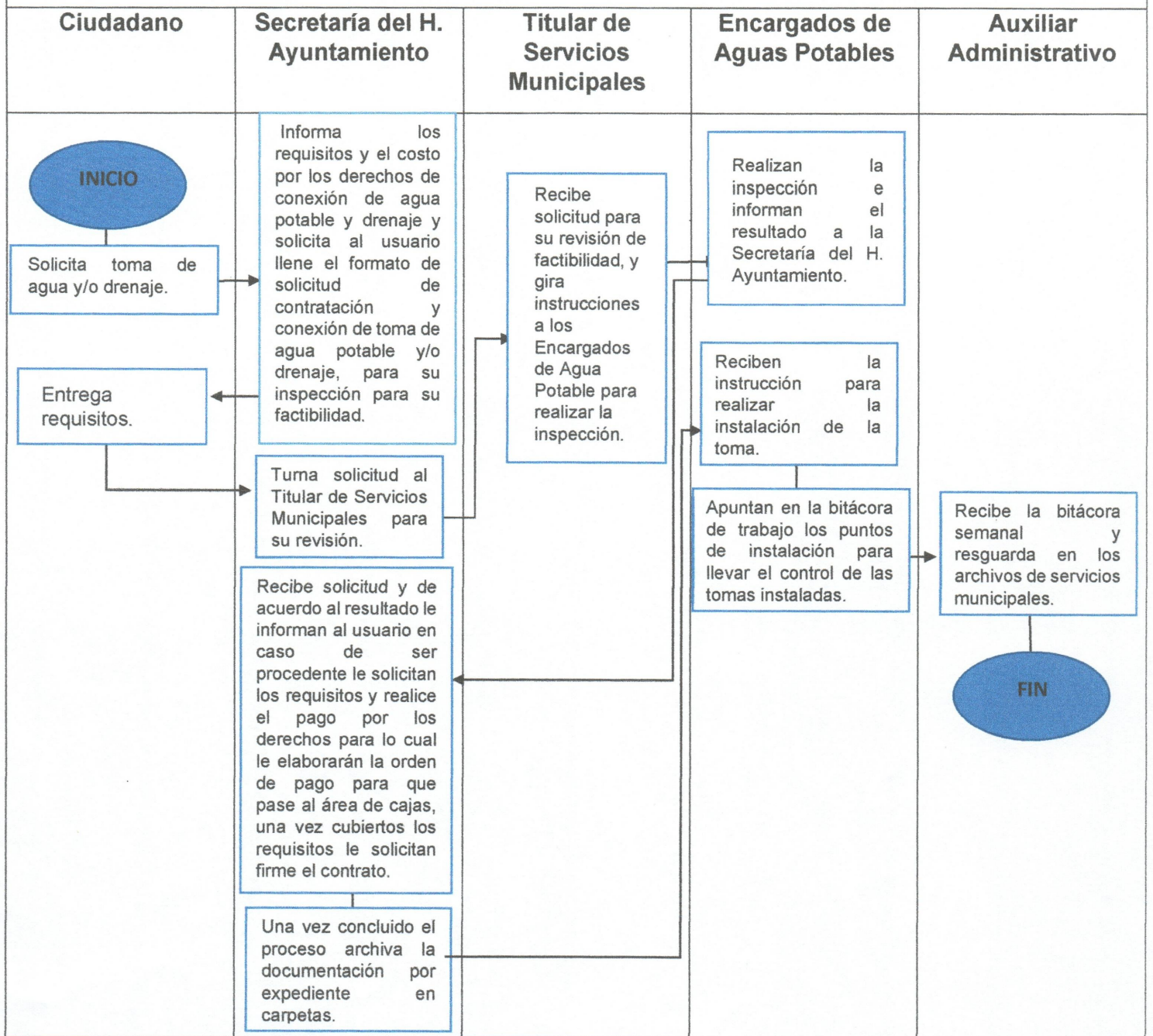


Encargados de Agua Potable	5	Realizan la inspección e informan el resultado a la Secretaría del H. Ayuntamiento.
Secretaría del H. Ayuntamiento	6	Recibe solicitud y de acuerdo al resultado le informan al usuario en caso de ser procedente le solicitan los requisitos y realice el pago por los derechos para lo cual le elaborarán la orden de pago para que pase al área de cajas, una vez cubiertos los requisitos le solicitan firme el contrato.
Secretaría del H. Ayuntamiento	7	Una vez concluido el proceso archiva la documentación por expediente en carpetas.
Encargados de Agua Potable	8	Reciben la instrucción para realizar la instalación de la toma.
Encargados de Agua Potable	9	Apuntan en la bitácora de trabajo los puntos de instalación para llevar el control de las tomas instaladas.
Auxiliar Administrativo	10	Recibe la bitácora semanal y resguarda en los archivos de servicios municipales.



DIAGRAMA DE FLUJO

CONTRATACIÓN E INSTALACIÓN DE HIDROTOMA DE AGUA POTABLE Y DRENAJE



DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	7
PROCEDIMIENTO	CONTROL Y REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE MATERIAL Y/O EQUIPO DEL ALMACÉN.		
OBJETIVO			
Facilitar la actuación de los servidores públicos que forman parte del área de Servicios Municipales en el cumplimiento de sus responsabilidades, así como el control y resguardo del Material y/o equipo del área.			
ALCANCE			
Todos los servidores adscritos al área de Servicios Municipales.			
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> • El control de las salidas y entradas del Material y/o equipo evitará pérdidas de los mismos • Se hará una verificación del Material y/o equipo existente. • En caso de que no exista material suficiente, remitirán oficio debidamente requisitado al área de Tesorería para su compra. 			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Titular de Servicios Municipales	1	Recibe solicitud de material y/o equipo para la ejecución de alguna actividad inherente al área o mantenimiento preventivo o correctivo por parte del personal operativo.	
Auxiliar administrativa	2	Analiza la suficiencia del material y/o equipo solicitado que existe en el Almacén.	

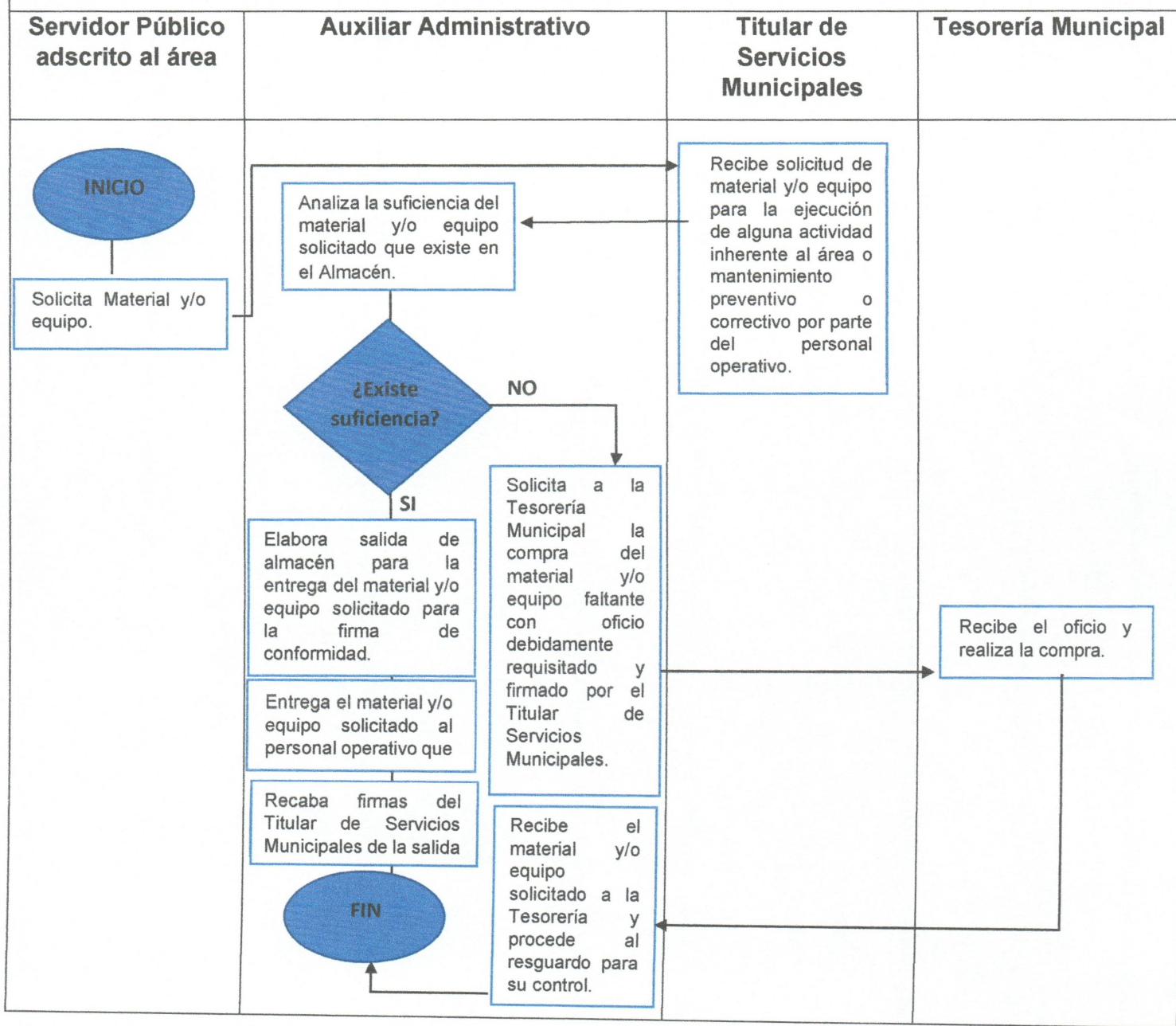


Auxiliar administrativa	3	Si existe suficiencia: Elabora salida de almacén para la entrega del material y/o equipo solicitado para la firma de conformidad.
Auxiliar administrativa	4	Entrega el material y/o equipo solicitado al personal operativo que lo requirió
Auxiliar administrativa	5	Recaba firmas del Titular de Servicios Municipales de la salida de material.
Auxiliar administrativa	6	No existe suficiencia: Solicita a la Tesorería Municipal la compra del material y/o equipo faltante con oficio debidamente requisitado y firmado por el Titular de Servicios Municipales.
Auxiliar administrativa	7	Recibe el material y/o equipo solicitado a la Tesorería y procede al resguardo para su control.



DIAGRAMA DE FLUJO

CONTROL Y REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE MATERIAL Y/O EQUIPO DEL ALMACÉN



DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	8
PROCEDIMIENTO	SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LAS OFICINAS.		
OBJETIVO			
Proporcionar, en forma eficiente y oportuna, los servicios de intendencia que requieran las diversas áreas del Ayuntamiento, para mantenerlas en óptimas condiciones de limpieza e higiene.			
ALCANCE			
Palacio Municipal del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan			
POLÍTICAS			
Para los efectos de este procedimiento, se consideran servicios de intendencia todas aquellas actividades comprendidas en la limpieza y estiba de mobiliario y equipo propiedad del Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, dentro y fuera de sus instalaciones.			
<ul style="list-style-type: none"> • Realizará puntualmente las actividades encomendadas, en forma eficiente y oportuna. • Informará a su superior inmediato sobre las irregularidades, daños y demás acontecimientos relacionados con la prestación del servicio, en forma inmediata al hecho sucedido. • Atenderá las solicitudes específicas de limpieza que requieran las áreas. • Proporcionara al Titular de Servicios Municipales un listado de los materiales necesarios para la realización de su trabajo (jabón, cloro, aromatizantes, escobas, etc.). 			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Intendente	1	Indica al área que realizara el asea en la oficina.	



Intendente	2	Retira los residuos de la oficina a limpiar y los traslada al área que corresponde.
Intendente	3	Lava con agua y jabón las persianas, ventanas, muebles, vitrinas, anaqueles, escritorios y demás equipos con rastros de suciedad.
Intendente	4	Si hay manchas persistentes, realiza nuevamente el lavado hasta que quede limpio.
Intendente	5	Inicia la limpieza del piso.
Intendente	6	Termina su labor, limpia y guarda los utensilios.
Intendente	7	Acomoda mobiliario en el área correspondiente
Intendente	8	Informa a su jefe inmediato el terminó de su labor.
Intendente	9	Registra en la bitácora la solicitud de limpieza.



DIAGRAMA DE FLUJO

SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LAS OFICINAS

INTENDENTE

TITULAR DE SERVICIOS
MUNICIPALES

AUXILIAR ADMINISTRATIVA

INICIO

Indica al área que realizara el asea en la oficina.

Retira los residuos de la oficina a limpiar y los traslada al área que corresponde.

Lava con agua y jabón las persianas, ventanas, muebles, vitrinas, anaqueles, escritorios y demás equipos con rastros de suciedad.

Si hay manchas persistentes, realiza nuevamente el lavado hasta que quede limpio.

Inicia la limpieza del piso.

Termina su labor, limpia y guarda los utensilios.

Acomoda mobiliario en el área correspondiente

Informa a su jefe inmediato el terminó de su labor.

Registra en la bitácora la solicitud de limpieza.

Revisa que se encuentre debidamente requisitado.

Resguarda en el expediente correspondiente.

FIN

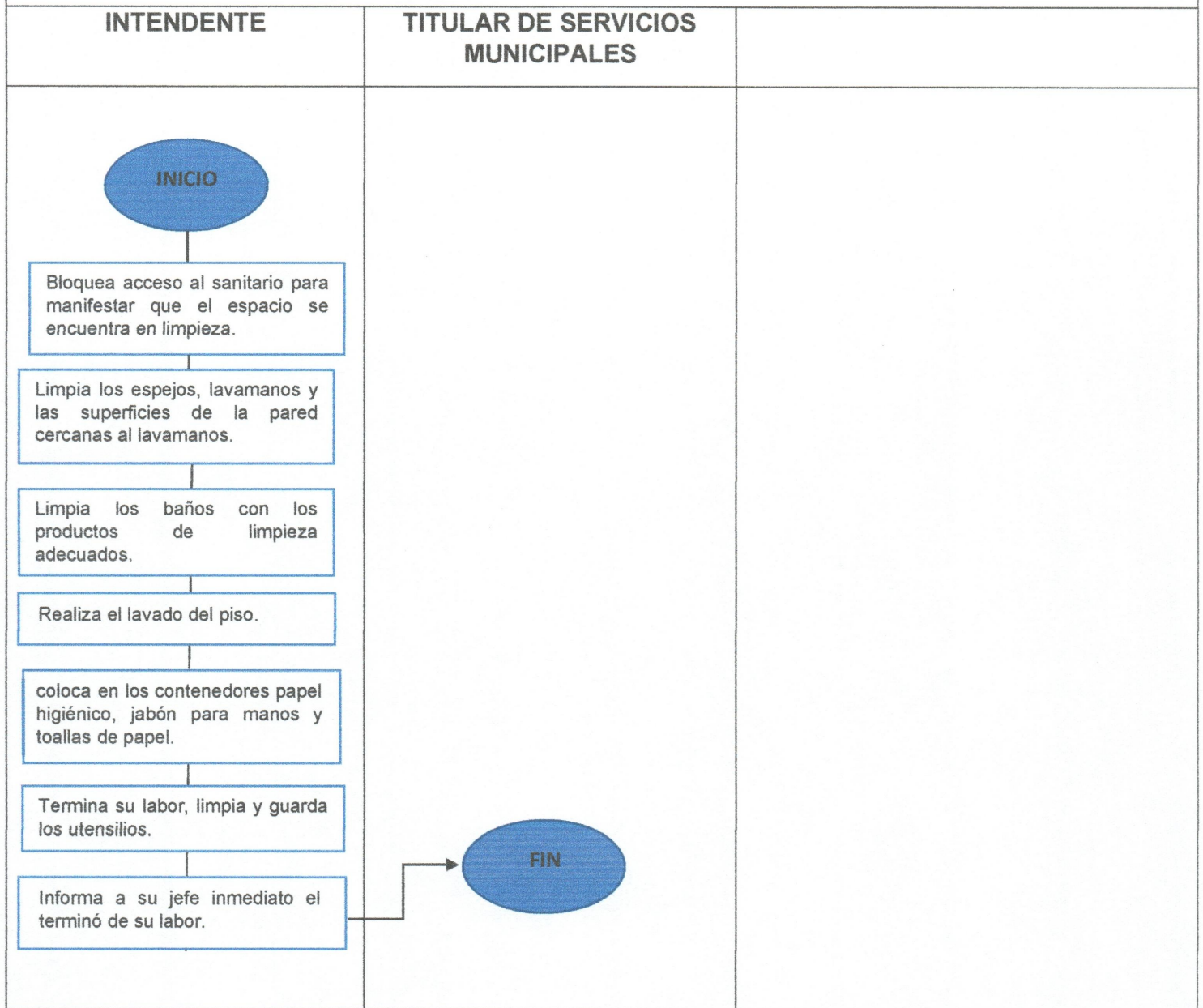
DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	9
PROCEDIMIENTO	SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LOS BAÑOS.		
OBJETIVO			
Proporcionar, en forma eficiente y oportuna, los servicios de intendencia que requieran las diversas áreas del Ayuntamiento, para mantenerlas en óptimas condiciones de limpieza e higiene.			
ALCANCE			
Palacio Municipal del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan			
POLÍTICAS			
Para los efectos de este procedimiento, se consideran servicios de intendencia todas aquellas actividades comprendidas en la limpieza:			
<ul style="list-style-type: none"> • El aseo de los sanitarios se refiere a la limpieza y desinfección de pisos, paredes, tazas, lavamanos, mingitorios, espejos y todo lo concerniente a esta área. • La limpieza de estas áreas se lleva a cabo diariamente, a primera hora de la mañana y antes de que inicie el tránsito de personas en las instalaciones, se realiza por lo menos dos veces al día, esto con el ánimo de mantener toda el área en las mejores condiciones para los usuarios. • Proporcionará al Titular de Servicios Municipales un listado de los materiales necesarios para la realización de su trabajo (jabón, cloro, aromatizantes, escobas, etc.). 			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Intendente	1	Bloquea acceso al sanitario para manifestar que el espacio se encuentra en limpieza.	
Intendente	2	Limpia los espejos, lavamanos y las superficies de la pared cercanas al lavamanos.	
Intendente	3	Limpia los baños con los productos de limpieza adecuados.	
Intendente	4	Realiza el lavado del piso.	
Intendente	5	En su caso, coloca en los contenedores papel higiénico, jabón para manos y toallas de papel.	



Intendente	6	Termina su labor, limpia y guarda los utensilios.
Intendente	7	Informa a su jefe inmediato el terminó de su labor.

DIAGRAMA DE FLUJO

SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LOS BAÑOS



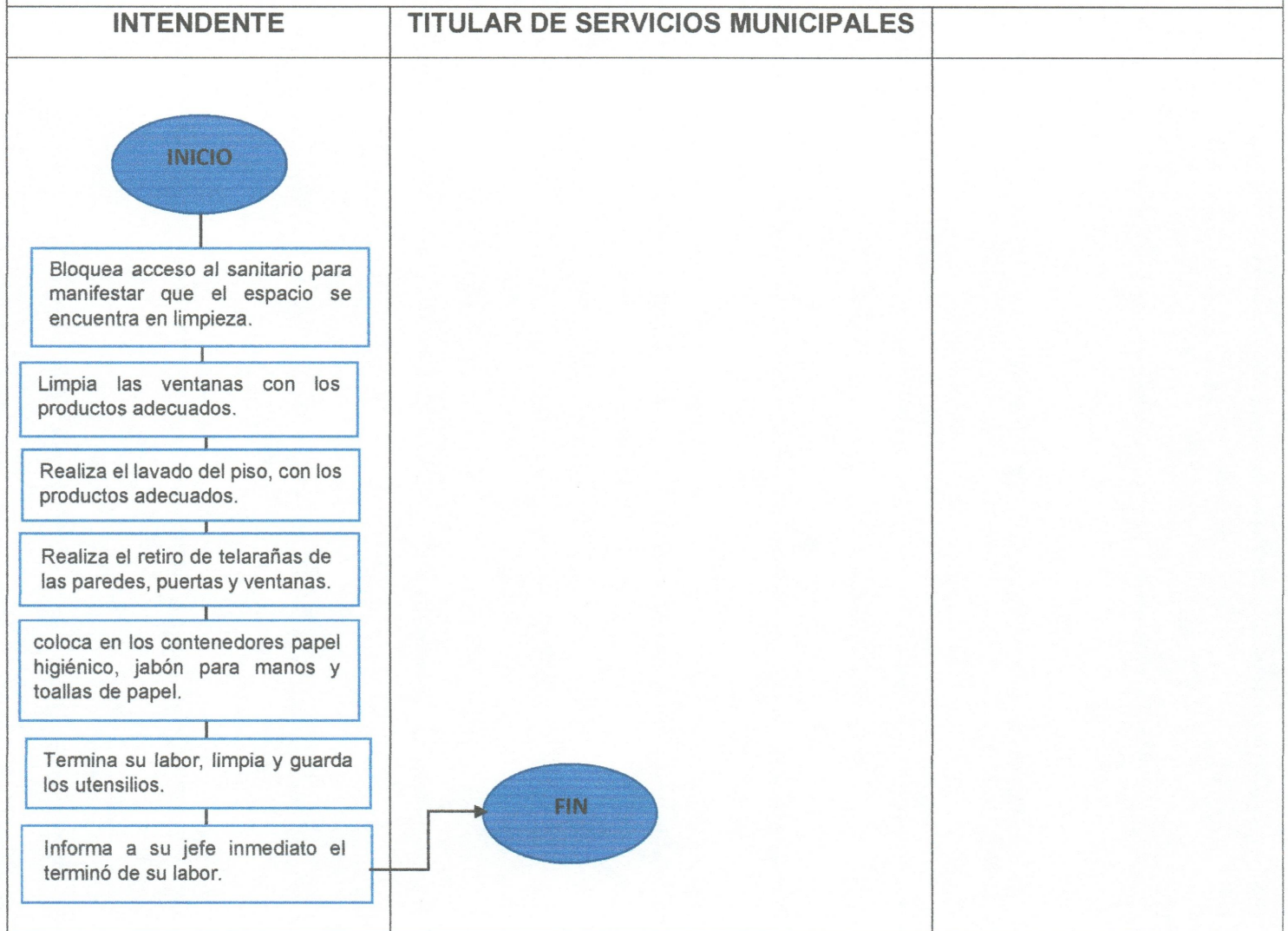
DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	10
PROCEDIMIENTO	SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LAS VENTANAS, SALAS DE ESPERA, PUERTAS, PAREDES Y TECHOS DEL PALACIO MUNICIPAL.		
OBJETIVO			
Proporcionar, en forma eficiente y oportuna, los servicios de intendencia que requieran las diversas áreas del Ayuntamiento, para mantenerlas en óptimas condiciones de limpieza e higiene.			
ALCANCE			
Palacio Municipal del H. Ayuntamiento de Tlalnahuayocan			
POLÍTICAS			
Para los efectos de este procedimiento, se consideran servicios de intendencia todas aquellas actividades comprendidas en la limpieza: <ul style="list-style-type: none"> • El aseo de las ventanas, salas de espera, puertas, paredes y techos del Palacio Municipal, se lleva a cabo diariamente, a primera hora de la mañana y antes de que inicie el tránsito de personas en las instalaciones, esto con el ánimo de mantener toda el área en las mejores condiciones para los usuarios. • Proporcionará al Titular de Servicios Municipales un listado de los materiales necesarios para la realización de su trabajo (jabón, cloro, aromatizantes, escobas, etc.). 			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Intendente	1	Bloquea acceso al sanitario para manifestar que el espacio se encuentra en limpieza.	



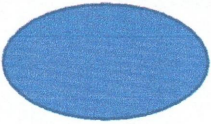


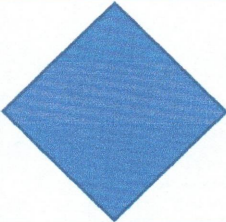
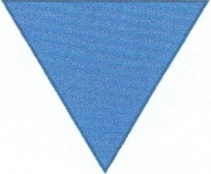

Intendente	2	Limpia las ventanas con los productos adecuados.
Intendente	3	Realiza el lavado del piso, con los productos adecuados.
Intendente	4	Realiza el retiro de telarañas de las paredes, puertas y ventanas.
Intendente	5	Termina su labor, limpia y guarda los utensilios.
Intendente	6	Informa a su jefe inmediato el terminó de su labor.

DIAGRAMA DE FLUJO

SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LAS VENTANAS, SALAS DE ESPERA, PUERTAS, PAREDES Y TECHOS DEL PALACIO MUNICIPAL.



Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.



Directorio

NOMBRE	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
TITULAR DE SERVICIOS MUNICIPALES		
C. Jorge López García	2288347161 Ext. 0	Servicios@tlalnelhuayocan.gob.mx
ENCARGADOS DE ALUMBRADO PÚBLICO		
C. Evany López Galván	2288347161 Ext. 0	servicios@tlalnelhuayocan.gob.mx
C. Demetrio Díaz Juárez	2288347161 Ext. 0	servicios@tlalnelhuayocan.gob.mx
ENCARGADOS DE AGUAS POTABLES		
C. Armando Ramírez Morales.	2288347161 Ext. 0	servicios@tlalnelhuayocan.gob.mx
C. Emilio García Morales	2288347161 Ext. 0	servicios@tlalnelhuayocan.gob.mx
ENCARGADOS DE LIMPIA PÚBLICA		
C. Constantino Ramírez García	2288347161 Ext. 0	servicios@tlalnelhuayocan.gob.mx
C. Iván Hernández Quiroz	2288347161 Ext. 0	servicios@tlalnelhuayocan.gob.mx
C. Severiano Alba Viveros	2288347161 Ext. 0	servicios@tlalnelhuayocan.gob.mx
C. Margarito Viveros Martínez	2288347161 Ext. 0	servicios@tlalnelhuayocan.gob.mx
C. Víctor Pérez García	2288347161 Ext. 0	servicios@tlalnelhuayocan.gob.mx
C. Ciriaco Ramírez Sánchez	2288347161 Ext. 0	servicios@tlalnelhuayocan.gob.mx
C. Francisco Paredes Ramírez	2288347161 Ext. 0	servicios@tlalnelhuayocan.gob.mx
C. Samuel González Hernández	2288347161 Ext. 0	servicios@tlalnelhuayocan.gob.mx
AUXILIAR ADMINISTRATIVO		
C. María Elizabeth García Hernández	2288347161 Ext. 0	servicios@tlalnelhuayocan.gob.mx
INTENDENCIA		
C. Silvia Ortega Antonio	2288347161 Ext. 0	servicios@tlalnelhuayocan.gob.mx



Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 28 del mes de marzo del 2023 y queda asentado en el acta No. 123 extraordinaria de cabildo de misma fecha.

 <p>C. JORGE LÓPEZ GARCÍA TITULAR DE SERVICIOS MUNICIPALES</p>	 <p>H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEHUAYOCÁN, VER 2022 - 2025 SERVICIOS MUNICIPALES</p>
--	--

